

進行家庭維繫服務之社工員結案決策探討

陳怡廷¹

摘要

本研究採質性研究方法，共訪談 10 位社工員。研究結果與發現如下：

- 一、結案對社工之意義為：正向激勵、積陰德、祝福案家和對案家全貌的提醒。
- 二、根據推動與阻絆結案因素特性，本研究區分為共同、公部門和民間機構因素。
- 三、社工進行結案評估時會針對個案本身及其外在環境因素做確認，本研究區分為積極和消極因子。
- 四、對結案程序之建議分別是：第一，將結案指標視為架構參考；第二，公部門社工擔任個案管理者、結案評估會議內容精簡；第三，機構有明確結案指標。
- 五、社工需要五個面向協助分別是：督導、行政人員、網絡、提升專業能力以及友善系統的協助。

關鍵字：兒童及少年保護、家庭處遇服務、家庭維繫服務、結案

¹ 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士

壹、 研究緣起

依據衛生福利部統計處資料(如表一)，兒少保護通報個案數自2010年至2014年案量不斷攀升，到2014年已達39,352人，五年來成長逾3成，另依據衛生福利部統計(如表二)，近年來兒童受虐原因之施虐者因素依序為「缺乏親職教育知識」、「婚姻失調」及「貧窮」，可見教養知能與婚姻關係是影響兒少受虐重要因素；有鑑於兒童少年身心發展未臻完整、缺乏自我防禦能力，故兒少保護值得重視，但如何確保受虐兒少的安全與適切身心發展，並兼顧其在原生家庭及社區成長的權益，「家庭處遇服務」便扮演舉足輕重角色。

表一 兒童少年保護通報個案數統計表

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015(上半年)
通報人數	27,459	30,197	31,917	31,102	39,352	21,021

資料來源：衛生福利部網頁(2016)，研究者自行整理。

表二 兒童少年保護執行概況-施虐者本身因素

年度/人次	缺乏親職教育知識	婚姻失調	貧困	失業	酗酒、藥物濫用	精神疾病	人格違常	迷信	童年有受虐經驗	其他(請說明)
2015	2,513	1,342	597	248	499	192	42	16	74	417
2014	7,060	3,280	1,112	492	1,167	533	332	31	119	1,701
2013	13,052	6,596	2,458	1,000	2,157	1,143	182	50	238	2,626
2012	15,738	7,467	3,383	1,397	2,977	1,389	412	50	318	2,770
2011	14,460	7,035	3,493	1,528	2,890	1,242	480	55	347	2,748
2010	13,065	7,005	3,105	1,825	2,566	1,462	418	110	318	3,117
2009	5,669	2,703	1,161	1,104	1,672	584	247	38	129	3,120
2008	5,955	2,802	1,166	902	1,464	576	253	35	134	2,653

備註：

1.其他：暴力傾向、控制欲高、管教過當、家庭關係失調、施虐者智商因素、情緒失控、缺乏責任、親屬相處問題、期望過高、服刑、失蹤、躲債。

2.2015 年度僅呈現上半年數據。

資料來源：衛生福利部保護服務司(2016)，研究者自行整理。

在臺灣，「家庭處遇」此名詞首見於2003年修訂之「兒童與少年福利法」第43條²，係指經直轄市、縣(市)主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出「兒童及少年家庭處遇計畫」，處遇計畫包含家庭功能評估、安置評估、親職教育等

² 現為兒童及少年福利與權益保障法第 64 條。

福利服務(謝秀芬, 2012); 家庭處遇計畫主要目的在協助兒童及少年保護個案危機之解除與生活重建, 主要服務依兒童與少年安置情形分為「家庭維繫」與「家庭重整」兩大服務(彭淑華, 2006b), 「家庭維繫服務」指經評估原生家庭有能力照顧受虐兒少, 兒少仍留住家庭者, 「家庭重整服務」是針對接受保護安置之受虐兒少, 其家庭功能不彰或家長有意願但沒能力照顧兒少, 經評估家庭功能可恢復到足以照顧兒少者(內政部, 2006); 而以家庭處遇為基礎之兒童保護工作強調應盡可能地減少對兒童採取不必要之家外安置, 同時應協助寄養體系之兒童返家與原生家庭重聚(彭淑華, 2005)。家庭處遇服務強調家庭功能之修復, 此理念也吻合Harding(1997)所提出「尊重家庭與雙親權利」的兒童保護觀點, 而政府應盡可能提供各項支持性服務以協助家庭、重塑家庭功能。

經研究者與實務工作者討論及閱讀相關文獻後, 察覺臺灣現況與原本家庭維繫服務價值信念有差距, 承辦家庭維繫服務的民間機構因契約關係有案量限制, 且公部門與民間機構之間有服務期限的潛規則, 例如多數個案服務時間到必須結案及召開未結案個案會議, 以免「排擠」新案, 導致有消極結案及公私部門處遇意見不一致之窘境。實務工作者如何判斷與決定家庭維繫服務的「結案」? 倘若家庭維繫服務已達其目的而結案, 為何個案會再回流? 甚至是短時間內「重複通報」? 臺灣家庭處遇的直接服務系統, 特別是結案的考量歷程中面臨什麼困境? 原本方案的美意在實際執行後為何差強人意?

此外, 研究者曾有工作同仁經歷結案後, 個案發生死亡的憾事, 雖非家庭處遇個案, 卻也令研究者思索結案決策重要性, 社工員進行結案評估過程有諸多考量, 因此是一綜合評估的歷程, 不只是「勾選結案指標」的單一動作; 目前有相關文獻討論個案經歷結案的感受及家庭處遇服務結案困境, 惟欠缺社工在結案歷程之整體思考脈絡, 例如, 哪些因素影響了結案決策? 目前的結案指標與流程是否符合家庭處遇服務社工需求? 家庭處遇服務社工需要哪些協助? 此外, 而研究者認為社工員對「結案」意涵的理解, 以及「結案」對社工員的意義, 也可能在其決策考量過程中佔有一席之地, 故上述皆為本研究想關心的範圍。

因此研究者希冀針對臺灣執行家庭處遇服務社工員進行深度訪談, 藉由其經驗(案例)之分享以期能瞭解目前家庭維繫服務結案評估的決策歷程、專業考量, 同時也理解專業工作者對「結案」的意義之解讀, 期待透過分析受訪者相關建議, 作為家庭維繫服務結案的相關規定的建議。

整體而言, 本研究希冀達成以下目的:

- 一、瞭解「結案」對於家庭維繫服務社工員之意義。
- 二、瞭解「有助於」以及「阻絆」家庭維繫服務社工結案過程之因素。
- 三、瞭解家庭處遇服務社工進行家庭維繫服務結案決策的歷程與考量因素。
- 四、瞭解家庭維繫服務社工需要之協助。
- 五、利用研究結果與目前家庭維繫服務結案的相關規定進行對話並提供建議。

貳、文獻探討

文獻探討主要在回顧、整理以往的相關文獻與研究發現，作為探討基礎。先就探討家庭維繫服務相關理論觀點，進而探討臺灣家庭維繫服務的發展與現況，最後探討結案評估意涵、決策與影響社工決策因素以及目前臺灣家庭處遇(家庭維繫)服務結案情形與困境。

一、家庭維繫服務理論基礎與價值信念

家庭維繫服務是一個「以家庭為中心」的工作方法，是在家庭脈絡及親密關係的脈絡下協助家庭成員，重視家庭互動與親職教育重要性，此與「家庭系統理論」觀點相符；另外實務操作上，家庭維繫服務以協助「兒少保護個案」為主，開案之際，兒童少年多已危及身體、生命損傷，而主要照顧者亦面臨無法再以過去慣用思考行動或處理困境，是故亦可以「危機介入理論」加以理解；最後在處遇精神、對人的信念方面，家庭維繫服務相信家庭之「復原力」以及家庭有能力去學習與改變，此即為「優勢觀點」之核心，故研究者針對「家庭系統理論」、「危機介入理論」以及「優勢觀點」此三種理論作說明。

(一) 家庭系統理論

家庭理論中的系統觀點即以一般系統理論做為基礎出發；Barker(1995)定義家庭系統理論是強調人們彼此間之相互關係及相互影響，以及整體與個體的關係；系統理論常運用於當前家庭治療的方法及理論架構；而Minuchin(1985)曾指出系統理論有六大特色(引自謝秀芬，2012：77)：

- (1)家庭是有組織的整體，系統內部的要素彼此相互依存。
- (2)系統運作模式是循環因果論(circular)而不是直線因果論(linear)。
- (3)系統具有動態平衡(homeostasis)特性，以維持系統運作的穩定。
- (4)只有在開放系統才會發生演進與改變。
- (5)系統是由不同的次系統組成的。
- (6)次系統以界限相隔，彼此間由隱藏的規則決定。

家庭系統理論實務操作部分，在美國家庭維繫服務也運用家族治療方式提供協助，家庭系統理論也衍生或支持許多家族治療模式，例如結構家庭治療(structure family therapy)、Bowen 學派的代間家族治療(intergenerational family therapy)、策略性家族治療(strategic family therapy)等，運用家族治療模式建立家庭中的相互信任關係、增強家庭的能力和改變家庭的內在結構等，以提升家庭未來面對問題的處理能力(方岷、張盈堃譯，1998)。

(二) 危機介入理論

Golan(1986)、Jame 與 Gilliland(2001)以及 Ell(1995)提出危機介入直接服務

之理論假設，茲說明如下(引自曾華源，2003：160-164)：

- (1)當個人無力處理內在壓力或外在事件，而轉變成危險事件時，將引發危機。
- (2)個人對危機情境之反應是反映出個人對目前壓力之認知經驗，而非個人病態。
- (3)危機是暫時性的，而且有特定發展階段，但持續時間會隨危機事件、個人反應特質、需要完成之任務複雜性與本質以及環境中可用資源而異。
- (4)危機提供個人成長和發展機會但結果各不相同。

危機介入取向處遇重點是在協助解除疏忽或受虐兒童緊急性危機，這通常是指具有公權力的第一線兒童保護服務社會工作者，對受虐兒童或高風險家庭進行介入處遇時，主要是減緩危機的可能性，必要時才採取積極性的介入處遇(鄭善明等，2009)。

不論在臺灣或國外，家庭維繫服務屬於危機介入服務，係針對兒童少年保護個案，為確保其安全，故需要即時通報與介入處置。家庭維繫服務的重點是實務工作者必須在確保兒童少年安全狀況下，也同時兼顧家庭完整，提供予家庭立即性且密集之服務，協助案家有機會學習與改變，例如，確認自己問題、同意學習新行為、改善不當行為或互動關係等(周月清，2001)；例如在美國，實務工作者在24小時內接案，工作者提供予案家多元想法及行動的資訊，使案家能解除痛苦的情緒，有學者認為如此介入方式成功機會高(方岷、張盈堃譯，1998)。

(三)優勢觀點

優勢觀點對人有兩項基本假設，第一，有能力生活之人必然有能力使用與發展自己的潛能，並且可以獲取資源；第二，人類行為大多取決於個人所擁有的資源，此乃對人有絕對相信與肯定(宋麗玉、施教裕，2010)；而研究者整理 Rapp(1998)與宋麗玉、施教裕、顏玉如、張錦麗(2006)之分類，優勢觀點相關主要理論觀點為復元(recovery)、增強權能、生態觀點、社會支持理論等四種。

優勢觀點的目的是根據個別化理念，協助受服務者區辨、保護與維持個人生活環境所需的各項資源，使其可在社區裡自助互助，在實務上也發展出以下六個原則 (Rapp, 1998)：

- (1)個人有能力去學習、成長與改變：此一原則貫穿整個模式，其強調個人有成長與改變的潛力。
- (2)處遇的焦點在於個人優點而非病理：病理或缺陷模式的處遇焦點較強調看案主的缺失，而忽略案主優點，優點個管模式認為問題不再是問題，真正的處遇焦點來自於協助案主尋求建設性的方法來滿足、利用或轉化問題。

- (3)案主是助人關係的指導者：此原則是優勢個案模式一個重要原則，意指在處遇過程中，案主要為自己做決定，個案管理者不應影響或指責案主所做的決定，其更深層的意義是案主的功能必須透過案主自己參與活動和決定的過程而重新發揮。
- (4)助人關係被視為基本且必要的：基於平等與尊重的陪伴原則下，緊密的助人關係是此模式的重要元素，這種關係會伴隨案主經歷困境、減輕案主壓力並增進其信心，使其能解決環境對他的多重要求(施教裕，2003b)。
- (5)外展是較佳的處遇方式：優點模式受到生態觀點(ecological perspective)的影響，重視人在情境中的脈絡觀以及人與環境的互動關係。
- (6)社區是資源的綠洲：優勢觀點模式所著重的不只是個人的優勢，還有能夠向外拓展到社區的優勢，社區和非正式資源網絡可以提供案主豐富的協助與支持。

二、臺灣家庭維繫服務的發展與現況

(一)臺灣家庭處遇服務法制化

家庭維繫是家庭處遇的一環，而家庭維繫的特別之處在於以家庭為中心提供服務，堅信家庭復原力，減少兒童遷離家庭的機會；1973年臺灣制訂「兒童福利法」，是國內最早有關社會福利訂定之法規，共六章三十條條文，亦為兒童福利服務之開端(蔡文輝，張芷雲，1985；曾平鎮，2003)。1998年「家庭暴力防治法」係為促進家庭和諧，防治家庭暴力行為及保護被害人權益而制訂，亦擴及到受虐待兒童之保護。2001年，家庭暴力防治委員會及兒童局整合相關服務專線成立「113 婦幼保護專線」，以提供通報、緊急庇護及相關服務；此外，有關「家庭維繫」服務理念亦開始進入實務領域，提供予未被安置之兒少保護個案家庭服務。2002年，內政部兒童局開始制定「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務實施計畫」，結合政府與民間力量，積極推動「受虐兒童家庭維繫及家庭重整服務」，以協助弱勢家庭恢復或增強其家庭功能(彭淑華，2006a)。

2003年5月2日立法院將「兒童福利法」與「少年福利法」整併修正為「兒童及少年福利法」(以下簡稱兒少法)擴大為七章七十五條，明文規定父母照顧兒童少年之責任，但加重政府協助雙親管教子女之責³(賴月蜜，2003)。而該法第四十三條規定，「兒童及少年有第三十條或第三十六條第一項各款情事或屬目睹家庭暴力之兒童及少年，經直轄市、縣(市)主管機關列為保護個案者，該主管機關應提出兒童及家庭處遇計畫。」爰此，「家庭處遇計畫」即成為兒童少年保護服務工作之核心服務(彭淑華，2006a)。

³ 兒童及少年福利法第四條：「政府及公私立機構、團體應協助兒童及少年之父母或監護人，維護兒童及少年健康，促進其身心健全發展，對於所需要保護、救助、輔導、治療、早期療育、身心障礙重建及其他特殊協助之兒童及少年，應提供所需服務及措施。」

(二)家庭處遇服務執行分析

研究者就現有資訊整理家庭處遇執行概況(表三)，以瞭解兒少保護個案家庭服務需求，而處遇服務內涵是依據兒童及少年權益保障法第 64 條敘明「家庭處遇計畫得包括家庭功能評估、兒童及少年安全與安置評估、親職教育、心理輔導、精神治療、戒癮治療或其他與維護兒童及少年或其他家庭正常功能有關之協助及福利服務方案」，我國家庭處遇個案數(戶)自 2010 年至 2014 年有下降趨勢，然 2015 年上半年為 29,539 戶，而處遇服務前四名分別為「電話諮詢」、「家庭訪視」、「家庭功能評估」及「家庭扶助及福利服務」，可知電話追蹤及社工員訪視了解案家生活概況是家庭處遇服務的基礎，而提供案家支持性服務以維持其基本生活並舒緩其家庭危機也是整體處遇的核心。

兒童少年保護安置執行概況(表四)為本國兒少保護個案成案後，在家接受社工員輔導或家外安置數據概況，整體兒童少年保護人次有先增後減情形。我國對於兒童少年保護處遇，以「家庭」為主要協助對象，另以近五年家庭處遇人次觀之，家庭維繫服務約佔家庭處遇 8 成以上人次，是故家庭維繫服務可近性、可及性與品質對家庭支持影響深切，也對整體家庭政策有舉足輕重的影響。

表三 家庭處遇執行概況

年度	個案數 (戶)	家庭功 能評估 (案次)	安全及 安置評 估 (案次)	親職 教育 (人次)	心理 輔導 (人次)	精神 治療 (人次)	戒癮 治療 (人次)	家庭扶助 及福利服 務 (案次)	電話 諮詢 (案次)	家庭 訪視 (案次)	團體 輔導 (人 次)	其他
2015	29,539	18,946	12,616	7,852	4,296	123	180	14,689	102,996	71,282	1,080	14,664
2014	18,762	38,009	32,369	26,888	9,439	270	197	45,739	180,079	105,253	1,541	22,259
2013	19,093	87,223	64,022	48,524	14,744	710	243	62,966	299,404	119,530	1,331	27,089
2012	33,325	86,527	60,184	55,356	21,356	1,016	549	72,157	268,979	138,904	1,824	27,569
2011	33,436	85,908	63,598	56,762	16,488	1,242	835	81,277	215,393	147,999	1,759	18,506
2010	35,324	69,580	53,322	47,792	4,566	1,863	1,022	76,009	183,421	207,036	1,336	50,306

資料來源：衛生福利部(2016)。研究者自行整理。

註：2015 年度僅呈現上半年資料。

表四 兒童少年保護安置執行概況

年度	身分別	保護處理安置									
		合計	個案仍 住家中	緊急安置			繼續安置			死亡	其他
				親屬 寄養	家庭 寄養	機構 安置	親屬 寄養	家庭 寄養	機構 安置		
合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	合計	
2015	合計	5,570	4,611	21	120	87	53	212	378	55	88
	一般	5,130	4,224	19	116	83	53	204	356	53	66
	原住民	440	387	2	4	4	0	8	13	2	12
2014	合計	12,233	9,916	23	356	216	68	544	615	59	495
	一般	11,348	9,264	21	322	183	64	488	581	56	425
	原住民	885	652	2	34	33	4	56	34	3	70
2013	合計	16,322	12,808	45	244	290	75	387	648	48	1,789
	一般	15,153	11,885	37	226	273	70	361	636	48	1,665
	原住民	1,169	923	3	18	17	5	26	48	0	124
2012	合計	19,174	15,753	84	480	425	127	583	705	65	1,017
	一般	17,514	14,538	64	439	361	83	520	612	58	897
	原住民	1,660	1,215	20	41	64	44	63	93	7	120
2011	合計	17,667	13,603	110	335	508	294	695	1,279	54	789
	一般	15,882	12,628	78	275	420	144	598	1,065	47	627
	原住民	1,785	975	32	60	88	150	97	214	7	162
2010	合計	18,335	15,848	112	267	371	86	327	500	60	764
	一般	16,610	14,427	102	223	327	73	298	436	52	672
	原住民	1,725	1,421	10	44	44	13	29	64	8	92

資料來源：衛生福利部(2016)。研究者自行整理。

註：2015 年度僅呈現上半年資料。

(三)臺灣家庭處遇服務之困境

彭淑華(2006b)整理內政部委託財團法人臺灣兒童暨家庭扶助基金會辦理 24 場次家庭處遇服務之訪視評估資料，將臺灣家庭處遇模式執行面臨困境區分為認知、執行與成效層面等三部分論述：

1. 認知層面

(1)家庭處遇個案定義與評估不一致：由於認知不同，臺灣地區各縣市在家庭處遇計畫服務的實質成果面臨判定上的困境；開(成)案標準有很大落差，包含安置評估的不一致、家庭處遇服務的目標與內容不一致及兒少保護個案的認定無規則可言。

(2)高風險與家庭處遇界限模糊。

2.執行層面

- (1)與社工員相關：包含社工員工作量大、社工人力不足；社工人員流失率高、專業訓練不足；社會工作人員專業能力受質疑和服務品質與深度不足。
- (2)與案家相關：包含案家居住偏遠、案家抗拒不願配合等。
- (3)與資源或網絡連結相關：包含資源品質尚待提升、資源網絡有限及整合不易等。
- (4)與直接處遇相關：包含通報資訊不足，無法後續處理；施虐者停權議題並未真正落實；灰色地帶的個案處理缺乏標準；目睹兒童的家庭處遇服務待建立；缺乏階段性處遇目標；兒少保護處分書開立與執行面臨兩難；加害人輔導難執行；免遷戶籍轉學仍有障礙；開案指標不好用；服務轉銜有障礙；缺乏對多元文化的關注；缺乏少年獨立生活；缺乏實務操作手冊；安置抉擇陷入兩難；兒少保護宣導不足；運用志工人力之限制；沒有拒絕個案的權利；決策與處遇落在少數人身上等。
- (5)與記錄或資料統計相關：包含電腦系統未統一、建檔費時；記錄延誤或未處理致資料不足；個案資料統計之正確性有待商榷。
- (6)與民間單位相關：包含民間單位承接方案多元、處遇雷同；承辦能力有限；公權力不足處遇困難；必須承擔後續成本支出、負荷重等。
- (7)與行政支援相關：包含地方首長支持不足，有推動障礙；經費補助短缺，執行困難；行政凌駕於專業之上等。

(三)成效層面

- 1.成效評估難以執行。
- 2.未執行或不敢執行結案。
- 3.擔心長期家外安置對兒童少年產生不良影響。
- 4.結案後之追蹤輔導執行率低。
- 5.服務模式不適用，應作檢視。

綜上所述，對於家庭處遇理念的認知與定義上的模糊使全國執行方案之社工無統一的遵循方向，執行上的困境導致家庭處遇服務無法建立良好品質、容易造成社工人力的折損、案家缺乏系統性服務且公私部門難以建立信任關係，成效評估及結案執行無法徹底落實，種種皆影響臺灣家庭處遇服務的執行，並可能流於形式上的法令意義、華而不實。

三、結案決策之探究

(一) 結案評估之意涵

結案(termination)是社會工作的最後一個階段，也是容易被忽略的階段，

合宜的結案將使案主與社工員均有所收穫，讓案主在結案後持續成長，若草率結案可能造成前功盡棄；由於結案也暗示著分離，案主與社工員可能有一些情緒或行為，是故結案前須詳加討論，讓案主有所準備，在適當的方式下結案(謝秀芬，2006)。

(二)結案評估之依據

結案指標為是否結案的重要參考依據；內政部兒童局(2006)出版之「兒童及少年保護工作指南」提及，兒童少年保護個案結案應有下列四項具體結案指標：

- 1.受虐原因消失：指案家接受家庭處遇服務後，受虐者連續三個月以上未再發生受虐待或被疏忽事件，且案家功能被評估為正常穩定，已可提供兒童及少年安全發展的成長環境。
- 2.結束安置重返家庭：指「兒童及少年保護個案」經處遇評估後被安置在家庭外的寄養家庭或安置機構，又經過「家庭重整服務」後，社工員評估案家問題已有改善，兒童及少年得以返回原生家庭。
- 3.案家搬遷他處：指「兒童及少年保護個案」的家庭遷移至外縣市或移民外國時，原列管的主管機關應依案家實際狀況轉介當地的適當之兒童及少年保護機構，或提供必要的支持協助。
- 4.兒童及少年保護個案死亡

由上述四項結案指標可知，當兒童少年保護個案接受家庭處遇計畫後，其家庭生活穩定及生命身體不被危害的狀態下，專業社工人員才能作為結案決策的基礎。

(三)影響社工決策之相關因素

在處遇執行決策的思考上，林賢文、張必宜(2003)從台北市社工員執行家庭重整服務的研究提出，此決策過程含括「處遇目標的內涵」及「處遇的評估」兩項評估基礎，兩位研究者認為處遇決策需要建構相關評估指標及適當的決策程序與步驟，然而同時也建議服務標準化流程下應保留專業判斷空間、評估指標除維護兒童利益也尊重家庭、避免兒童最佳利益被家庭與資源系統過度稀釋以及社工員處遇應呈現策略性運用。

余漢儀(1998)綜合臺北縣市、高雄市之問卷調查、個案記錄內容分析及深度訪談等方式以分析兒少保社工員在處遇動態過程中的決策依據及背後機制，將決策因素區分有四點，分別為成本、法律責任、案主反應及行政規定；其研究發現影響三縣市兒虐案例結案評估因素依序為：施虐情境再度發生的可能性低(96.8%)、原生家庭合作程度高(62.9%)、機構人力資源限制(4.8%)，另外有受訪者表示結案標準與督導風格有關、社工員離職或交接是「清案」機會、兒少無立即危險且機構無法提供其他服務等。

蔡宗成、蕭珮珊(2012)訪談 8 名從事家庭處遇服務的實務工作者，瞭解其結案決策可能考量因素為：受虐兒少之人身安全、法令規範(最低限度標準)、受虐

兒少狀況(包含身心及行為狀況、接受服務意願及自我保護能力)、施虐者狀況(包含身心及行為狀況、處遇配合態度、親職教養態度)、家庭關係與功能(包含親子互動關係、自我修復能力、潛在危機與風險)、網絡與資源狀況、行政規範與壓力(包含社工員工作時間、行政資源、組織期待)等。爰此，案家狀態改善、資源挹注及友善的專業環境是結案決策最基本考量。

許如悅、鄭麗珍(2003)探討兒少保工作人員在兒虐案件的風險研判架構以及相關處遇決策，指出兒少保工作人員在研判兒童虐待或再度受虐可能性大多數透過與督導、同事討論(37.1%)或依據自身工作經驗(35.5%)或綜合兩種方式(22.6%)及其他等進行判斷決策，甚少運用風險評量的輔助工具，足見主觀因素影響程度高，卻令人質疑專業間討論與經驗法則決策精準度較評估工具高?也考驗客觀評估工具的實用性。林賢文、張必宜(2003)從台北市社工員執行家庭重整服務的研究提及，社工員進行處遇決策除依據以往經驗或與督導討論方式外，已增加專業團隊或個案研討會議方式進行討論或決策，以便有更周延的評估方式。

承上，我們可以知悉在社工員決策過程中，有眾多參考及影響因素，決策是多種複雜因素交織而成的過程，絕非簡短文字敘述可以解釋，故研究者採質性研究深度訪談，以瞭解進行結案決策過程的思考架構及風險研判，供兒保工作處遇決策參考。

參、 研究方法

一、研究方法、研究對象與資料蒐集方法

本研究採質性研究方法，透過深度訪談瞭解家庭處遇社工員對結案本質的看法、結案對社工員之意義以及家庭處遇社工員進行家庭維繫服務結案決策的歷程與考量因素使研究資料的蒐集更開放與具備深度。並透過「立意取樣 (purposive sampling)」的方式來選取樣本，訪談執行過一年以上「家庭處遇」之直接服務社工員，特別是有結案經驗之家庭維繫服務社工員。

關於受訪對象的邀請，研究者先透過研究所同學及工作場域同仁推薦符合訪談條件之社工員，再向訪談對象或其服務單位聯繫，確認訪談意願及行政流程。最後總共邀請了 10 位受訪者。基本上，本研究是選取研究參與者與研究訪談同時進行，直到訪談資料不再出現新的訊息為止。

經研究者瞭解，目前家庭處遇方案多是委外方式進行，以私部門執行整體處遇計畫居多，故訪談人數以私部門受訪者居多；在研究參與者任職單位部分，只有 3 位是公部門縣市政府家庭暴力防治中心社工員(含督導)，其餘 7 位是私部門社工員。在 10 位研究參與者中，有 3 位男性，7 位女性。在研究參與者服務區域部分，分布在臺灣北部有 3 位，中部有 4 位，南部有 3 位。

本研究採用個別深入訪談法進行資料的蒐集，研究者設計訪談大綱，以半結構式的開放性問題，與研究參與者一對一訪談，研究者在訪談時都盡量依個別研究參與者的特質，彈性地調整談話速度、口語表達方式、題目問法與順序，讓研

究參與者可以充分了解問題並表達實際家庭維繫服務實務結案經驗，並回應到研究問題，使得研究資料更加豐富有彈性。

二、研究工具

研究者是重要的研究工具，除扮演訪談者角色，亦是資料分析與詮釋的靈魂人物。研究者在訪談前親自與受訪機構與對象聯繫，訪談過程中會運用錄音筆及紙筆記錄訪談內容，並善用訪談日記觀察自己完成每回訪談的狀況與感受，且適時調整研究步驟。在完成訪談資料後，與受訪者確認內容及詮釋無誤，再行編碼與分析。

基於尊重研究參與者並保障其權益，在研究者進行訪談前會進行研究說明，以利讓研究參與者瞭解研究目的、問題與過程、資料處理方式以及研究倫理，並確保研究參與者是出於自願，使研究具可靠性。而訪談地點與時間於研究參與者簽署訪談同意書後確立。本研究訪談大綱之擬定係依據研究主題與目的，並參閱相關文獻而擬定初探性的訪談問題，在與指導教授及口試委員討論確定後，再進行試訪，以貼近實際狀況，增加研究可靠性，並在訪談過程中依據實際情況，進行彈性調整。

三、研究分析與整理

質化資料的整理與分析是同時並進的過程(陳向明，2009)，而質化研究挑戰在於從大量資料尋找有意義所在，減少訊息數量，辨別對研究事物具有重大意義的組型，並為展現資料所揭示的實質內容建立架構(吳芝儀、李奉儒譯，2008)。研究者將訪談內容完成逐字稿後，後續進行三種類型質化資料編碼登錄法，依序為開放編碼、主軸編碼與選擇編碼(朱柔若，2002)。

四、研究嚴謹性與研究倫理

本研究將透過下列策略與技巧達到資料的確實性(credibility)、可轉換性(transferability)、可靠性(dependability)、可確認性(conformability) 四個準則(Lincoln and Guba, 1995；胡幼慧等，1996；簡憶鈴譯，1999；吳書昀，2011)。在研究倫理方面，為增強研究參與者訪談意願，並保障其權益，研究者在第一次聯繫及訪談錄音之前，皆會向研究參與者清楚說明訪談的主題與目的，且配合研究參與者方便訪談的時間與地點，並盡到知情後同意、匿名保密、保護研究參與者、保護研究者、互惠原則(藍毓仁譯，2008)。

肆、研究發現與建議

一、研究結果摘要

(一)結案的意義

研究者將家庭維繫服務社工之於結案對個案、組織及社工的意義整理，在結案對「個案」的意義方面，研究參與者認為，結案是處遇的結束，個案

即將重生，應該好好說再見；結案也是肯定個案能力的滋長，無論是兒童少年或是主要照顧者；結案就是帶領案家了解家庭問題的樣貌並且找到方式去處理；結案對某些個案而言是鬆了一口氣，終於可以擺脫社工頻繁的追蹤與訪視；然而結案也代表著資源銳減與中斷，個案將獨立過生活。

結案對「組織」的意義方面，研究參與者認為代表著工作的完成及案量的減少，也發揮組織存在的意義；結案就是展現組織的承諾與貢獻，執行外界對組織的期待；結案是一種績效的象徵；結案或許是另一種可能的開啟，包含個案對組織的感恩回饋或是憾事發生。

結案對「社工」的意義方面，研究參與者認為是一種正向激勵，是社工成就感來源之一；結案代表社工有能力幫助他人，是可以累積福報、積陰德；而結案是為案家呈上祝福，祝福案家有好的開始；結案是對社工的提醒，進入結案評估時，應妥善檢視案家的發展與服務脈絡。此外，社工在結案階段也伴隨著不少情緒的反應，包含有喜悅的正向感受、失落與挫折的負向感受以及壓力與解脫並存的複雜感受。

(二)推動和阻絆結案過程的因素

1.推動順利結案的因素

在有助於順利結案的因素部分，研究者區分為共同因素、公部門特殊因素和民間機構特殊因素。在「共同因素」方面，研究發現有效能及有共識之會議有助於提升社工專業視野，有助於結案評估；個督的舉行與同儕的切磋討論有助於釐清案情，對於結案評估更具信心；服務單位支持社工發揮專業有助於處遇進行。在「公部門特殊因素」方面，研究發現公部門提供短期或長期經濟協助及資源連結有助於案家狀況改善，利於結案；公部門辦理的專業訓練有助於提升專業評估能力；研究參與者認為尊重與信任民間單位的專業評估，可促進整體處遇推動；公部門長官及督導對業務的熟悉程度會影響社工處遇。在「民間機構特殊因素」方面，研究發現機構內部的子機構提供案家後續協助可讓社工結案後較無後顧之憂；機構協助控管社工接案量可使社工心無旁騖的處理手上個案；機構對社工人力的補充與支持可減輕社工工作負荷量，提升服務品質；而公部門的研究參與者認為，民間機構配合度高將有助於個案處遇；機構辦理的訓練或外派受訓可讓專業更精進；機構提供案家物資或志工協助，是可以促進家庭動力改變。

2.阻絆結案過程的因素

在阻絆結案的因素部分，研究者區分為共同因素、公部門特殊因素和民間機構特殊因素。在「共同因素」方面，研究發現社工流動率高會導致案家處遇不流暢，無助於處遇；社工承接個案量龐雜及個案複雜度高會造成社工身心的消磨；公部門社工與民間機構處遇意見不一致，包含對處遇目標及結案期程看法迥異，和因公部門權責分工問題影響處遇；個案報告未能如期繳

交影響行政系統作業；社工因專家期待目標難以執行，而影響結案。在「公部門特殊因素」方面，研究發現公部門雖有兒少保專業訓練課程，然而相較於大型民間機構辦理的較為匱乏，將影響承接方案的小型民間機構；結案的相關規定缺乏彈性會影響處遇計畫；公部門的人員頻繁汰換或由不適任人員服務會影響與案家建立的關係。在「民間機構特殊因素」方面，研究發現民間機構資源豐富自造成公部門或個案依賴，而難以結案；機構財務窘迫，難以協助個案達到處遇目標；小機構一人分飾多角無法致力於個案處遇上。

(三)與結案指標及結案流程之對話

1. 實際執行結案評估之要素確認

研究參與者認為在進行結案評估時應詳細確認以下狀況，研究者將之區分為積極因子與消極因子，在「積極因子」部分包含兒童少年受照顧穩定且具備自我保護能力、危機因子降低、家庭狀況穩定、兒童及少年學籍或學期轉換之銜接和轉介單位已受理服務等；「消極因子」部分包含案家不願配合導致專業關係無法維繫、個案問題已非機構服務範圍(例如性侵害或家內亂倫案件)、案家發生情感轉移等。

2. 交棒不順，結案就困難：家庭維繫服務之轉案議題

研究發現在第一線社工轉介給第二線民間機構進行家庭維繫服務，有五個轉案議題值得重視，分別是轉案類型未有共識、轉案時危機程度偏高、第一線未完成訪視再轉案、非自願性個案介入困難以及轉案前未確實告知個案等，而這些轉案的議題也間接影響處遇與結案的進行。

3. 對於結案指標及流程建議

大致可整理為三種狀況：在「未使用結案指標」方面，研究參與者認為將指標奉為結案圭臬是過於匠氣的做法，應靈活運用；在「結案流程需改進」方面，有研究參與者認為公部門社工應責無旁貸擔任個案管理者，也期待結案評估會議內容精簡、以及民間機構獨立結案的社工希望有公開會議評估結案；在「結案指標需加強」方面，期許機構有明確具體的結案指標。

4. 不結案的壓力

公部門期許社工可以做好案量管控以維持服務品質，然而公部門不若民間機構有契約規定服務案量，其社工接案是無案量上限，輔以需時常處理緊急案件時效性，有效率的結案時常造成壓力來源。

(四) 社工不是神：家庭處遇服務社工所需的協助

家庭處遇服務社工在實務工作中有感於專業需要灌溉滋潤，大抵提出需要以下五個面向之協助，分別是，來自督導之協助、來自行政人員之協助、來自網絡之協助、提升專業能力以及友善的系統之協助，即使這些協助是針對社工本身或工作上，並非完全針對結案的環節，然而也影響整體處遇與結案的進行。

二、研究建議與研究限制

(一)研究建議

1.實務層面

(1)兒童少年保護之資源管理

研究發現家庭維繫服務社工在面對複雜個案問題時，常感資源缺乏，研究者認為，除了透過定期資源盤點瞭解內部運作的優勢與不足，也應定時做資源的維繫、開發與連結，如此一來能與合作單位保持友善關係，也能在困境中突破僵局。

(2)公部門與民間機構社工建立合作機制

公部門與民間單位社工因背景以及組織理念目標不同而會發生誤解與衝突，而影響個案權益，本研究建議，第一，轉案工作需謹慎處理，最好可以透過交接訪案的方式進行；第二，契約內容擬定需要具體記載；第三，應定期規劃跨網絡聯繫會議使資源、意見能夠流通，並促進了解彼此的價值理念和角色定位等。

(3)中央應肩負督導之責

地方政府因各自政治、環境需求而各自應變出多元處遇特色，在結案流程進行也有所差異，因應中央主管機關的各種評鑑、考核、監察院調查等，地方政府無不盡力要求訪視頻率、個案報告等各種細節的呈現，然而，有些縣市的執行結果不彰，偏離服務目標，是需要中央主管機關進一步監督協助；此外，中央主管機關應平時建立督導機制，而非倚賴評鑑考核等機制來評估執行成果，並公開成效佳之縣市做法，以供仿效，提升家庭處遇服務方案品質。

(4)落實分級化專業訓練及督導制度

實務上有公部門督導在角色上賦予指導直接服務的重任並領有薪資津貼，實際上卻忙碌於行政工作、業務宣導或承接外部演講等，以致於社工遇到棘手個案無人討論窘境，而這也是許多督導面臨社福環境需求以及第一線社工需求的兩難之處。故進一步地，研究者認為，兒少保護社工訓練、督導專業訓練是必要的，透過專業訓練可以提升社工及督導專業知能，甚至可以與民間機構合作辦理分級訓練，階段性強化兒少保社工及督導的工作技巧，可使資深社工在必要時協助督導、社工做決策等。

(5)兒童少年保護評估工具之銜接

實務上常發生高風險個案與家庭維繫服務個案分類混淆狀況，也有承接高風險服務方案⁴之民間機構因資源不足而以案家具「兒少保護議題」為由，轉請承接家庭維繫服務方案之民間機構處遇，此能窺探出地區資源有待補足及邊緣個案難以認定的問題，卻也混淆專職兒少保護社工定位並加劇其業務負擔，若能在服務輸送的規劃上能將「高風險家庭評估表」和「兒

⁴ 高風險服務方案多由地方政府委託民間機構辦理，如遇民間機構滿案，會由家庭福利服務中心社工接案。

童少年受虐待暨被疏忽研判指標簡明版表格」及「兒童少年受虐待暨被疏忽危機診斷表」相互結合，擬定涵蓋高風險家庭概念之兒童少年保護評估工具，可促進服務機構認定兒少保護個案之差異，可減少轉介認知上的阻礙，影響個案處遇服務的進行(趙善如，2009)，如此，家庭維繫服務社工可節省重新評估診斷的工作，而專注於處遇計畫的執行。

2.學術建議—對未來研究的建議

(1)增加樣本來源

本研究因地緣關係未訪談臺灣東半部及外島地區縣市，如能加入這些區域的服務內容，一方面可以瞭解臺灣在進行家庭維繫服務是否有區域性特色，一方面可以瞭解家庭維繫服務結案決策在其他區域有哪些不同的優勢和困境。

(2)以服務對象為研究主體

本研究是以社工員作為研究對象，除了提供服務者本身的經歷珍貴，被服務者本身的服務經歷和感受也需要被重視，以作為未來服務改進的參考，我們習慣透過專業視野看待社會福利結構的問題，而站在弱勢家庭觀點體察政府有那些需要加強及維持之處也是檢視執行成效的方式。

(二)研究限制

1.研究場域的限制

本研究之研究場域以臺灣西半部為主要區域，然而因地緣關係，研究者並未選擇東半部縣市及外島地區縣市進行研究，如能加入此二個區域從事家庭維繫服務社會工作者之經驗分享，必可使研究內容更為豐富。

2.研究對象選取的限制

本研究以深度訪談家庭維繫服務社工員具一年以上工作經驗者，建議未來研究可運用量化研究深入了解社工進行結案決策之因果關係；此外，由於多數縣市政府將此本服務方案委託民間機構承辦，故公部門社工能受訪人數少，其中，研究者訪談公部門社工三位背景皆屬家庭暴力防治中心兒少保護組，由於遭受性侵害之兒少也會接受家庭維繫服務，如有機會可再訪談家庭暴力防治中心內性侵害組之社工，以增加不同類型處遇的看法。

伍、結語

透過本研究之發現，一個處遇議題背後代表著一個政策的走向，國家對於兒少保護的組織和法令建構真的不足，直接服務結案後的銜接空缺，公私部門彼此信任有待建立，在這些匱乏的背後代表著主管機關應該再加強督促、資源有待整合開發、並協助社工建置更扎實的結案體系及強化家庭維繫服務結案後回歸社區的服務單位，俾利讓整個兒少保護服務更為完整。而臺灣目前執行家庭維繫服務

存在的優勢與難題，這些優勢需要平台流動，這些難題需要更多人集思廣益去解決，期待兒少保護網絡建構得越來越綿密，社工需要團結力量為自己發聲，主管機關要勇於承擔，大家一起動起來吧！

參考文獻

中文文獻

- 內政部兒童局(2006)。兒童及少年保護工作指南。台中市。
- 方岷、張盈堃譯(1998)。引導以家庭本位之積極性家庭維繫服務的理論。載於郭靜晃、曾華源校閱。積極性家庭維繫服務—家庭政策及福利服務之應用(頁123-154)。(原作者：C. Booth & J. Kinney & E. M. Tracy & J. K. Whittaker)。台北市：揚智文化。(原著出版年：1990)
- 朱柔若譯(2000)。社會研究方法—質化與量化取向(原作者：W.L. Neuman)。台北：揚智。(原著出版年：1997)
- 余漢儀(1998)。兒保過程中之社工決策。國立政治大學社會學報，28，81-116。
- 宋麗玉(2006)。「高風險家庭關懷輔導處遇實施計畫評估期末報告」。內政部兒童局九十五年委託研究計畫。
- 宋麗玉、施教裕(2010)。優勢觀點—社會工作理論與實務。台北：洪葉文化。
- 吳芝儀、李奉儒譯(2008)。質性研究與評鑑(原作者：M. Q. Patton)。嘉義市：濤石文化。(原著出版年：1993)
- 吳書昀(2011)。兒童少年家庭照顧者之照顧經驗初探。社會政策與社會工作學刊，15(2)，79-140。
- 周月清(2001)。家庭社會工作—理論與方法。台北市：五南。
- 林賢文、張必宜(2003)。兒童保護家庭重整服務中知社工員處遇決策與角色—以臺北市兒童少年保護個案為例。「性別、兒童與社會福利—成長停滯年代下的思考」研討會發表之文章，嘉義縣中正大學。
- 胡幼慧(1996)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北市：巨流。
- 施教裕(2003b)。優視個案管理模式之工作原則。收錄於九十三年推動受暴婦女優點個案管理模式初階訓練手冊。內政部委託臺灣社會政策學會辦理。
- 許如悅、鄭麗珍(2003)。兒保工作人員對兒虐案件之風險研判處遇決策。社會政策與社會工作學刊，7(1)，163-213。
- 曾平鎮(2003)。淺談兒童及少年福利法，兒童福利期刊，5，91-100。
- 曾華源(2003)。危機介入取向之社會工作模式。收錄於宋麗玉、曾華源、施教裕、鄭麗珍編寫，社會工作理論—處遇模式與案例分析(頁151-186)。台北市：洪葉文化。
- 彭淑華(2005)。以家庭處遇為基礎的兒童保護工作之檢視，兒童及少年福利期刊，

9, 31-54。

彭淑華(2006a)。發展兒童及少年保護個案家庭處遇服務模式之研究。內政部九十
五年度委託研究計畫。

彭淑華(2006b)。兒童及少年保護個案家庭處遇服務方案評估報告。內政部九十
五年度委託研究計畫。

趙善如(2009)。提升兒童少年保護個案家庭處遇組織間合作效能之要素：從實務
工作者觀點探討之。台大社工學刊，20，頁 133-178。

賴月蜜(2003)。兒童及少年福利法合併修法之歷程與爭議-民間團體推動修法之經
驗，社區發展季刊，103，50-65。

陳向明(2009)。社會科學質的研究。台北市：五南。

鄭善明、王素芬、陳獻益、田業勇、潘雪芳、鄭淑琪(2009)。受虐兒童保護服務
處遇模式之研究—以屏東縣為例。臺灣健康照顧研究學刊，7，43-70。

蔡文輝、張笠雲(1985)。政治、意識形態與社會福利：社會福利批判檢討，社會
學刊，頁 233-258。

蔡宗成、蕭珮珊(2012)。該如何說再見：兒少保護家庭處遇方案之結案評估—以
桃園縣為例。「邁向優質服務—社會工作專業的對話與省思研討會」發表之
文章，台鐵大樓演藝廳。

謝秀芬(2006)。社會個案工作—理論與技巧。台北市：雙葉書廊。

謝秀芬(2012)。家庭社會工作 (頁 3-20)。收錄於謝秀芬、李淑容、王秀燕、黃聖
桂、劉瓊瑛等著(2012)。家庭社會工作。國立空中大學。

簡憶鈴(譯)(1999)。質性研究的嚴謹性與關連性。載於張英陣校閱。質化研究與
社會工作(頁 137-161)。(原作者：D. K. Padgett)。台北市：洪葉文化。(原著
出版年：1998)

藍毓仁(譯)(2008)。質性研究方法(原作者：Jane Ritchie, Jane Lewis)。臺北市：
巨流。(原著出版年：2003)。

英文文獻

Barker, R. L.(1995). *The Social Work Dictionary*.(3rd ed.). Washington, DC: NASW.

Harding, L.F. (1997). *Perspectives in Child Care Policy*. London: Longman.

Rapp, C.A. (1998). The Active Ingredients of Effective Case Management: A
Research Synthesis. *Community Mental Health Journal*, 34 (4) , 363-380.

網路資料

衛生福利部統計處(2016)。內政統計年報-兒童少年保護執行概況。上網日期：2016
年 1 月 6 日。取自：

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/DM1.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4624。

衛生福利部保護服務司(2016)。兒少保護執行概況表。上網日期：2016年1月6日。取自：

http://www.mohw.gov.tw/CHT/DOPS/DM1.aspx?f_list_no=806&fod_list_no=4624。

監察院(2012)。調查報告(字號：1000800437)。上網日期：2014年1月22日。取自：http://www.cy.gov.tw/sp.asp?xdUrl=./di/edoc/eDocForm_Read.asp&ctNode=910&AP_Code=eDoc&Func_Code=t01&case_id=102000254

